

الجمعية الخيرية لرعاية الايتام انسان

(BRD) كراسة الشروط والمواصفات ووثيقة متطلبات الأعمال

مشروع منصة الرد الآلي وخدمة العملاء والاتصال الصادر بالذكاء الاصطناعي

AI Voice Bot | Outbound AI | WhatsApp Business | Omnichannel | Analytics

الإصدار: 1.0

تاريخ الإصدار: 2026م

حالة الوثيقة: جاهزة للطرح والمراجعة التعاقدية

ضبط الوثيقة والاعتمادات

البند	البيان
اسم الوثيقة	كراسة الشروط والمواصفات ووثيقة متطلبات الأعمال لمنصة خدمة العملاء بالذكاء الاصطناعي
الجهة المالكة	جمعية إنسان لرعاية الأيتام بمنطقة الرياض
الإدارة المختصة بخدمة العملاء	الإدارة المختصة بخدمة العملاء بالتنسيق مع تقنية المعلومات والتحول الرقمي
الإصدار	1.0
التصنيف	داخلي /مخصص للطرح على الموردين
مدة صلاحية العرض المطلوبة	يوماً على الأقل من تاريخ الإقفال 90
لغة المشروع	العربية، مع دعم الإنجليزية عند الحاجة
نوع التعاقد المقترح	تنفيذ وتشغيل ودعم وفق اشتراك سنوي أو نموذج خدمة مُدارة

سجل الإصدارات

اعتماد	أعد بواسطة	الوصف	التاريخ	الإصدار
يستكمل عند الاعتماد	جمعية إنسان	الإصدار الأول للطرح	2026	1.0

صفحة الاعتماد

التاريخ	التوقيع	الاسم	الدور
			مالك الأعمال
			مدير تقنية المعلومات
			الأمن السيبراني
			المشتريات والعقود
			صاحب الصلاحية

الفهرس التنفيذي

1. مقدمة ونبذة عن المشروع
2. أهداف المشروع ومؤشرات النجاح
3. نطاق الأعمال
4. أصحاب المصلحة والحوكمة
5. الوضع الحالي والتحديات
6. حالات الاستخدام
7. المتطلبات الوظيفية
8. متطلبات الاتصال الصادر
9. متطلبات واتساق والقنوات الرقمية
10. متطلبات الذكاء الاصطناعي وقاعدة المعرفة
11. التكاملات والواجهات
12. المتطلبات غير الوظيفية
13. الأمن السبيرانى والخصوصية
14. التقارير ولوحات المعلومات
15. خطة التنفيذ والتسليم
16. الاختبارات والقبول
17. التدريب ونقل المعرفة
18. الدعم والصيانة واتفاقية مستوى الخدمة
19. شروط المورد والعرض الفنى والمالى
20. التقييم الفنى والمالى
21. المخرجات والتسليمات
22. الملاحق والنماذج

مقدمة ونبذة عن المشروع 1.

تعتزم جمعية إنسان تنفيذ منصة متكاملة لخدمة العملاء تعتمد على الذكاء الاصطناعي، بهدف استقبال المكالمات الواردة والرد عليها آلياً، وإجراء الاتصالات الصادرة، وخدمة المستفيدين والكفاءة والمبتدئين والشركاء عبر الهاتف وواتساب، مع إمكانية التكامل مع أنظمة الجمعية الحالية وإتاحة التحويل السلس إلى الموظف البشري عند الحاجة.

تُعد هذه الوثيقة مرجعاً موحداً للمتطلبات الفنية والتشغيلية والتعاقدية، ويجب على المورد تضمين جميع المتطلبات في عرضه وتوضيح درجة الالتزام بكل مطلب. ولا يُعتمد بأي افتراضات غير مكتوبة أو استثناءات لم يتم الإفصاح عنها صراحة في العرض.

1.1 خلفية المشروع

- رفع كفاءة قنوات التواصل الرسمية للجمعية وخفض زمن انتظار المتصلين
- تقديم خدمة على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع للأسئلة والخدمات المتكررة
- إجراء حملات اتصال صادرة آلية للتذكير والاستبيانات والتنبيهات والخدمات الموجهة
- توحيد المعرفة المعتمدة وتقليل اختلاف الإجابات بين الموظفين والقنوات
- الحصول على تحليلات دقيقة للمحادثات والنيات ورضا المستفيدين وجودة الخدمة
- الربط الرسمي مع السنترال وواتساب أعمال والأنظمة الداخلية ذات الصلة

1.2 المرجعية التعاقدية

تُعد هذه الوثيقة وملاحقها وجداول الاستجابة وأي توضيحات معتمدة جزءاً لا يتجزأ من العقد. وفي حال التعارض، تكون الأولوية – ما لم ينص العقد خلاف ذلك – للعقد، ثم هذه الكراسة، ثم العرض الفني المعتمد، ثم العرض المالي

أهداف المشروع ومؤشرات النجاح 2.

المؤشر المستهدف خلال أول 6 أشهر	الهدف
الرد على 90% من المكالمات خلال 5 ثوان أو أقل	رفع سرعة الاستجابة
حل ما لا يقل عن 60% من الاستفسارات المؤهلة دون تدخل بشري	زيادة الحل الآلي
دقة لا تقل عن 90% في نطاق النيات المعتمدة بعد فترة الضبط	رفع دقة فهم النية
معدل رضا لا يقل عن 85% في الاستبيانات المكتملة	تحسين تجربة المستفيد
معدل تحويل للموظف لا يتجاوز 40% للحالات المؤهلة	خفض التحويل غير الضروري
تسجيل 100% من المحادثات والنواتج والنيات وفق الصلاحيات	رفع جودة البيانات
توافر شهري لا يقل عن 99.9% باستثناء الصيانة المجدولة	الاستمرارية
نسبة إتمام ناجح للحملات وفق الفئة المستهدفة لا تقل عن الهدف المتفق عليه لكل حملة	جودة الاتصال الصادر

2.1 مؤشرات الأداء الرئيسية

- عدد المكالمات الواردة والصادرة
- متوسط زمن الرد ومتوسط زمن المعالجة
- FCR معدل الحل من أول تواصل
- Containment Rate معدل الاحتواء الآلي
- دقة النية والكيانات
- معدل التحويل للموظف
- نسبة المكالمات المنقطعة
- معدل نجاح الاتصال الصادر
- نسبة إعادة المحاولة
- CSAT رضا العميل
- CES مؤشر الجهد
- معدل الخطأ أو الإجابة غير المستندة إلى المعرفة
- زمن استجابة النظام صوتياً ونصياً
- معدل توفر الخدمة والأعطال الحرجة

نطاق الأعمال 3.

النطاق المشمول 3.1

- تحليل تفصيلي للعمليات والرحلات الحالية وتصميم نموذج التشغيل المستهدف.
- حسب البيئة API أو SIP توريد أو تهيئة منصة المجيب الصوتي الذكي وربطها بالسنترال عبر.
- تهيئة منصة الاتصال الصادر وإدارة الحملات والجدول وقواعد إعادة المحاولة.
- تفعيل واتساب أعمال عبر مزود رسمي معتمد وربطه بالمساعد الذكي.
- إنشاء قاعدة معرفة مركزية وآلية إدارة ومراجعة واعتماد المحتوى.
- تطوير سيناريوهات المحادثة والنيات والكيانات والرسائل الصوتية والنصية.
- التكامل مع الأنظمة الداخلية والخارجية المتفق عليها.
- إنشاء لوحات متابعة تشغيلية وتنفيذية وتقارير تفصيلية.
- تنفيذ الاختبارات الأمنية والوظيفية واختبارات الأداء والقبول.
- التدريب ونقل المعرفة والتوثيق والتشغيل التجريبي والدعم بعد الإطلاق.

النطاق غير المشمول إلا بعرض مستقل 3.2

- شراء أو تغيير أجهزة السنترال الأساسية
- رسوم الاتصالات ورسوم مزود واتساب والقوالب المدفوعة ما لم تُدرج صراحة
- تطويرات جوهرية داخل الأنظمة المصدرة خارج وإجهات التكامل
- شراء تراخيص طرف ثالث غير مبنية في العرض المالي
- إعادة هندسة شاملة لجميع عمليات الجمعية خارج نطاق خدمة العملاء

الفئات المستفيدة 3.3

- الأسر والمستفيدون
- الكفلاء والمتبرعون
- الشركاء والجهات المتعاونة
- الموظفون والفروع
- الزوار والمتصلون العامون
- الأعضاء ومجلس الإدارة

أصحاب المصلحة والحوكمة 4.

المسؤوليات الرئيسية	الدور
اعتماد التوجهات والقرارات الجوهرية وإزالة العوائق	الراعي التنفيذي
اعتماد الرحلات والسيناريوهات والمحتوى ومؤشرات الأداء	مالك الأعمال
التكاملات والبنية والصلاحيات والإشراف الفني	تقنية المعلومات
المراجعة الأمنية والمخاطر والاختبارات والامتثال	الأمن السيبراني
تصنيف البيانات والاحتفاظ والمشاركة وجودة البيانات	إدارة البيانات
إدارة المنافسة والعقد والدفعات والضمانات	المشتريات والعقود
التصميم والتنفيذ والاختبار والتدريب والدعم والتوثيق	المورد
اعتماد التغييرات في النطاق والوقت والتكلفة	لجنة التغيير

آلية إدارة المشروع 4.1

- اجتماع بدء رسمي
- اجتماع متابعة أسبوعي
- تقرير حالة أسبوعي
- سجل مخاطر وقرارات وقضايا
- إدارة طلبات التغيير
- خطة اتصالات
- محاضر اجتماعات معتمدة
- بوابة مشتركة للوثائق والتسليمات

الوضع الحالي والتحديات 5.

- تكرار الاستفسارات والحاجة إلى الرد خارج أوقات العمل
- تفاوت جودة وسرعة الإجابة حسب الموظف والقناة
- الحاجة إلى ربط الردود ببيانات المستفيد أو الكافل عند التحقق من الهوية
- الحاجة إلى إجراء اتصالات صادرة منظمة ومقاسة بدلاً من الاتصالات اليدوية المتفرقة
- محدودية التحليلات التفصيلية للمحادثات ونوايا المتصلين وأسباب التحويل
- الحاجة إلى قناة واتساب رسمية ذات قوالب واعتمادات وإدارة مركزية
- مخاطر الخصوصية عند التعامل مع بيانات المستفيدين والتسجيلات الصوتية

حالات الاستخدام الرئيسية 6.

الوصف	الحالة	الرمز
استقبال سؤال عن خدمات الجمعية والإجابة من المعرفة المعتمدة	الاستفسار العام	UC-01
التحقق باستخدام رقم الهوية ورقم الجوال أو رمز تحقق	التحقق من هوية المستفيد	UC-02
جلب حالة طلب أو معاملة من النظام وإبلاغ المتصل	متابعة طلب	UC-03
جمع بيانات محددة وإرسالها للنظام بعد التحقق والموافقة	تحديث بيانات	UC-04
التحويل مع تمرير ملخص المكالمات والسبب والبيانات ذات الصلة	التحويل للموظف	UC-05
إنشاء تذكرة تلقائية وتزويد المتصل برقم مرجعي	إنشاء بلاغ/تذكرة	UC-06
SMS إرسال رابط خدمة أو تبرع أو سداد عبر واتساب أو	إرسال رابط	UC-07
اتصال صادر لتذكير مستفيد بموعد مع تسجيل النتيجة	التذكير بموعد	UC-08
إجراء اتصال أو رسالة بعد الخدمة وجمع التقييم	استبيان رضا	UC-09
الاتصال بقائمة مستهدفة وفق قواعد وجدول وموافقات	حملة تواصل	UC-10
إعادة الصياغة ثم التحويل أو إنهاء أمن بعد عدد محاولات محدد	عدم الفهم	UC-11
تسجيل رفض المستلم للاتصالات التسويقية أو غير الضرورية	طلب الإيقاف	UC-12
محادثة نصية بأزرار وقوائم ووسائط وتحويل للموظف	واتساب تفاعلي	UC-13
تقديم الخدمة الآلية أو تسجيل طلب معاودة اتصال	خارج أوقات العمل	UC-14
تصعيد عاجل وفق كلمات مفتاحية أو درجة خطورة أو مشاعر سلبية	حالة حساسة	UC-15

المتطلبات الوظيفية التفصيلية 7.

يجب على المورد تعبئة عمود الاستجابة في نسخة العرض المقدمة وفق القيم: ملتزم بالكامل، ملتزم جزئياً، غير ملتزم، يتطلب تطويراً، مع ذكر الملاحظات والتكلفة والمدة لكل استثناء

المجيب الصوتي

معيار القبول	الأولوية	الوصف	رقم المتطلب
يتم التحقق بالاختبار والعرض العملي	إلزامي	يدعم استقبال المكالمات الواردة عبر السنترال أو SIP Trunk الرسمي للجمعية باستخدام أو البروتوكول المتوافق مع البيئة الحالية API	FR-V-001
يتم التحقق بالاختبار والعرض العملي	إلزامي	يدعم إجراء مكالمات صادرة متزامنة وفق السعة المرخصة دون التأثير على المكالمات الواردة	FR-V-002
يتم التحقق بالاختبار والعرض العملي	إلزامي	يدعم اللغة العربية الفصحى واللهجة السعودية بمستوى مفهوم وطبيعي	FR-V-003
يتم التحقق بالاختبار والعرض العملي	إلزامي	(Barge-in) يدعم مقاطعة المتصل للصوت الآلي دون فقد سياق المحادثة	FR-V-004
يتم التحقق بالاختبار والعرض العملي	إلزامي	يكتشف بداية ونهاية الكلام ويقلل فترات الصمت غير الضرورية	FR-V-005
يتم التحقق بالاختبار والعرض العملي	إلزامي	يوفر صوتاً عربياً طبيعياً مع إمكانية اختيار جنس الصوت وسرعته ونبرته	FR-V-006
يتم التحقق بالاختبار والعرض العملي	إلزامي	يدعم تحويل النص إلى كلام والتعرف على الكلام في الزمن شبه الحقيقي	FR-V-007
يتم التحقق بالاختبار والعرض العملي	إلزامي	يدعم التعامل مع الضوضاء المعتدلة وجودة الشبكة المتفاوتة	FR-V-008
يتم التحقق بالاختبار والعرض العملي	إلزامي	يعيد السؤال أو يصيغه بطريقة مختلفة عند انخفاض الثقة في الفهم	FR-V-009
يتم التحقق بالاختبار والعرض العملي	إلزامي	يحول المكالمات إلى موظف أو مجموعة أو فرع حسب النية وساعات العمل	FR-V-010
يتم التحقق بالاختبار والعرض العملي	إلزامي	يمرر للموظف ملخصاً تلقائياً للمحادثة والبيانات التي تم جمعها	FR-V-011
يتم التحقق بالاختبار والعرض العملي	إلزامي	يدعم الانتظار والموسيقى والرسائل الإرشادية أثناء التحويل	FR-V-012

معيار القبول	الأولوية	الوصف	رقم المتطلب
يتم التحقق بالاختبار والعرض العملي	إلزامي	يعيد المتصل إلى المجيب الذكي إذا تعذر التحويل وفق سياسة معتمدة	FR-V-013
يتم التحقق بالاختبار والعرض العملي	إلزامي	يسجل المكالمات الواردة والصادرة وفق الصلاحيات وسياسة الاحتفاظ	FR-V-014
يتم التحقق بالاختبار والعرض العملي	إلزامي	يوفر إخفاء أو إسكات المقاطع الحساسة أثناء إدخال بيانات سرية عند الحاجة	FR-V-015
يتم التحقق بالاختبار والعرض العملي	إلزامي	يدعم التعرف على رقم المتصل وربطه بسجل العميل عند توفر التكامل	FR-V-016
يتم التحقق بالاختبار والعرض العملي	إلزامي	أو أسئلة OTP يدعم التحقق الثنائي عبر رمز تحقق أو ربط هوية رقمية عند اعتمادها	FR-V-017
يتم التحقق بالاختبار والعرض العملي	إلزامي	يمنع عرض أو نطق معلومات حساسة قبل اكتمال التحقق	FR-V-018
يتم التحقق بالاختبار والعرض العملي	إلزامي	يُنيج للمتصل اختيار عدم التسجيل إذا كانت السياسة والخدمة تسمح بذلك	FR-V-019
يتم التحقق بالاختبار والعرض العملي	إلزامي	يُنشئ رقم مرجعي لكل تواصل أو طلب أو بلاغ	FR-V-020
يتم التحقق بالاختبار والعرض العملي	إلزامي	يرسل رسالة تليخيفية أو رابطاً بعد المكالمات عند موافقة المستخدم	FR-V-021
يتم التحقق بالاختبار والعرض العملي	إلزامي	يدعم جدولة معاودة الاتصال وتأكيد الوقت المناسب للمتصل	FR-V-022
يتم التحقق بالاختبار والعرض العملي	إلزامي	يُنيج تعريف ساعات العمل والعطلات لكل إدارة أو فرع	FR-V-023
يتم التحقق بالاختبار والعرض العملي	إلزامي	يدعم رسائل مختلفة داخل وخارج ساعات العمل	FR-V-024
يتم التحقق بالاختبار والعرض العملي	إلزامي	IVR يدعم قوائم صوتية هجينة تجمع بين التقليدي والمحادثة الطبيعية	FR-V-025
يتم التحقق بالاختبار والعرض العملي	إلزامي	يتعامل مع أكثر من نية في المكالمات الواحدة ويحافظ على السياق	FR-V-026
يتم التحقق بالاختبار والعرض العملي	إلزامي	يتعامل مع الانتقال بين موضوعات متعددة دون إعادة بدء المحادثة	FR-V-027
يتم التحقق بالاختبار والعرض العملي	إلزامي	يعرض درجة الثقة لكل نية وإجابة في السجلات التشغيلية	FR-V-028
يتم التحقق بالاختبار والعرض العملي	إلزامي	ينهي المكالمات بأدب عند اكتمال الخدمة أو بناء على طلب المتصل	FR-V-029
يتم التحقق بالاختبار والعرض العملي	إلزامي	يتعرف على ألقاب الغضب أو التهديد أو الحالة الحساسة ويصعدها وفق قواعد	FR-V-030
يتم التحقق بالاختبار والعرض العملي	إلزامي	يدعم سيناريوهات الطوارئ وانقطاع مزود الذكاء الاصطناعي عبر رسالة بديلة وتحويل مباشر	FR-V-031
يتم التحقق بالاختبار والعرض العملي	إلزامي	يوفر رقم أو مسار بديل عند فشل الخدمة الآلية	FR-V-032
يتم التحقق بالاختبار والعرض العملي	إلزامي	يدعم تخصيص مسارات حسب رقم الاتصال الوارد أو الحملة أو الفئة	FR-V-033
يتم التحقق بالاختبار والعرض العملي	إلزامي	يدعم تشغيل أكثر من مساعد صوتي لقطاعات أو حملات مختلفة	FR-V-034
يتم التحقق بالاختبار والعرض العملي	إلزامي	يدعم إصدارات متعددة للسيناريوهات مع إمكانية الرجوع إلى إصدار سابق	FR-V-035
يتم التحقق بالاختبار والعرض العملي	إلزامي	يدعم اختبار سيناريو المكالمات قبل النشر في بيئة تجريبية	FR-V-036
يتم التحقق بالاختبار والعرض العملي	إلزامي	يدعم توزيع نسبة من المكالمات لاختبارات A/B	FR-V-037
يتم التحقق بالاختبار والعرض العملي	إلزامي	يوفر نصاً كاملاً للمكالمة مع طوابع زمنية لكل متحدث	FR-V-038
يتم التحقق بالاختبار والعرض العملي	إلزامي	يميز بين المتصل والنظام والموظف في النص والتسجيل	FR-V-039
يتم التحقق بالاختبار والعرض العملي	إلزامي	يدعم البحث في نصوص المكالمات بالكلمات والنيات والتاريخ والرقم	FR-V-040
يتم التحقق بالاختبار والعرض العملي	إلزامي	يُنشئ ملخصاً منظماً يتضمن سبب الاتصال والنتيجة والإجراءات التالية	FR-V-041
يتم التحقق بالاختبار والعرض العملي	إلزامي	يستخرج الكيانات مثل رقم الهوية ورقم الطلب والتاريخ والفرع والمبلغ	FR-V-042
يتم التحقق بالاختبار والعرض العملي	إلزامي	يتحقق من صيغة البيانات ويطلب التصحيح عند عدم صحتها	FR-V-043
يتم التحقق بالاختبار والعرض العملي	إلزامي	يقرأ الأرقام والتواريخ والعملات والأسماء العربية بصورة صحيحة	FR-V-044
يتم التحقق بالاختبار والعرض العملي	إلزامي	يُنيج نطق أسماء الخدمات والاختصارات وفق قاموس نطق مخصص	FR-V-045
يتم التحقق بالاختبار والعرض العملي	إلزامي	يوفر تحكماً في مستوى الصوت والسرعة والتوقيفات والعيارات التمهيدية	FR-V-046
يتم التحقق بالاختبار والعرض العملي	إلزامي	يدعم رسائل الموافقة على التسجيل والخصوصية قبل بدء الخدمة	FR-V-047
يتم التحقق بالاختبار والعرض العملي	إلزامي	يدعم إلغاء المكالمات أو العودة أو طلب الموظف في أي وقت	FR-V-048
يتم التحقق بالاختبار والعرض العملي	إلزامي	يدعم قياس التأخير من نهاية كلام المتصل إلى بداية رد النظام	FR-V-049
يتم التحقق بالاختبار والعرض العملي	إلزامي	يوفر تنبيهاً تشغيلياً عند ارتفاع التأخير أو تراجع جودة التعرف على الكلام	FR-V-050

الاتصال الصادر

معيار القبول	الأولوية	الوصف	رقم المتطلب
يتم التحقق بالاختبار والعرض العملي	إلزامي	يوفر مدير حملات للاتصال الصادر مع إنشاء الحملة وجدولتها وإيقافها واستئنافها	FR-O-001
يتم التحقق بالاختبار والعرض العملي	إلزامي	Excel أو CSV يدعم رفع قوائم الاتصال من API أو عبر	FR-O-002
يتم التحقق بالاختبار والعرض العملي	إلزامي	يتحقق من صحة الأرقام ويزيل التكرارات قبل بدء الحملة	FR-O-003
يتم التحقق بالاختبار والعرض العملي	إلزامي	يدعم تقسيم القوائم حسب الفئة أو الفرع أو الخدمة أو الأولوية	FR-O-004
يتم التحقق بالاختبار والعرض العملي	إلزامي	يدعم تحديد أوقات الاتصال المسموحة وأيام العطل	FR-O-005
يتم التحقق بالاختبار والعرض العملي	إلزامي	يدعم تحديد الحد الأقصى لعدد المحاولات والفواصل بينها	FR-O-006
يتم التحقق بالاختبار والعرض العملي	إلزامي	يدعم استراتيجيات إعادة المحاولة حسب مشغول أو لا يجيب أو فشل الشبكة	FR-O-007
يتم التحقق بالاختبار والعرض العملي	إلزامي	يوقف الاتصال بالرقم بعد نجاح الهدف أو طلب عدم التواصل	FR-O-008
يتم التحقق بالاختبار والعرض العملي	إلزامي	Do-Not-Call يدعم قوائم عدم الاتصال وإدارتها مركزياً	FR-O-009
يتم التحقق بالاختبار والعرض العملي	إلزامي	يسجل موافقة أو رفض المستلم عند الحاجة	FR-O-010
يتم التحقق بالاختبار والعرض العملي	إلزامي	يدعم تخصيص نص المكالمات بالاسم أو الخدمة أو الموعد أو الفرع	FR-O-011
يتم التحقق بالاختبار والعرض العملي	إلزامي	يدعم حملات التذكير بالمواعيد وتجديد البيانات والاستبيانات والتنبيهات	FR-O-012
يتم التحقق بالاختبار والعرض العملي	إلزامي	يدعم جمع ردود رقمية أو صوتية وتخزينها في النظام المستهدف	FR-O-013
يتم التحقق بالاختبار والعرض العملي	إلزامي	يدعم تحويل المستلم إلى موظف خلال المكالمات الصادرة	FR-O-014
يتم التحقق بالاختبار والعرض العملي	إلزامي	يدعم اكتشاف البريد الصوتي والرد الآلي واتخاذ إجراء مختلف	FR-O-015
يتم التحقق بالاختبار والعرض العملي	إلزامي	يدعم جدولة معاودة الاتصال بناء على اختيار المستلم	FR-O-016
يتم التحقق بالاختبار والعرض العملي	إلزامي	يدعم الاتصال التدريجي دون تجاوز السعة المتاحة	FR-O-017
يتم التحقق بالاختبار والعرض العملي	إلزامي	يعرض حالة كل سجل وسبب النجاح أو الفشل	FR-O-018
يتم التحقق بالاختبار والعرض العملي	إلزامي	يوفر تقريراً فورياً للحملة ونسبة الوصول والإجابة والى التمام	FR-O-019
يتم التحقق بالاختبار والعرض العملي	إلزامي	يسمح بإيقاف حملة تلقائياً عند تجاوز عتبة شكوى أو أخطاء	FR-O-020
يتم التحقق بالاختبار والعرض العملي	إلزامي	يدعم موافقات متعددة قبل إطلاق الحملات الحساسة	FR-O-021
يتم التحقق بالاختبار والعرض العملي	إلزامي	يدعم اختبار عينة من الحملة قبل الإطلاق الكامل	FR-O-022
يتم التحقق بالاختبار والعرض العملي	إلزامي	يدعم تحديد متغيرات متعددة لكل مستلم	FR-O-023
يتم التحقق بالاختبار والعرض العملي	إلزامي	يدعم تسجيل الحملة وربط كل مكالمات بالمصدر والهدف	FR-O-024
يتم التحقق بالاختبار والعرض العملي	إلزامي	عند عدم SMS يدعم إرسال رسالة واتساب أو الرد وفق السياسة	FR-O-025
يتم التحقق بالاختبار والعرض العملي	إلزامي	يدعم أولوية الحملات وإدارة التعارض بينها	FR-O-026
يتم التحقق بالاختبار والعرض العملي	إلزامي	يدعم حجز السعة للمكالمات الواردة أثناء الحملات	FR-O-027
يتم التحقق بالاختبار والعرض العملي	إلزامي	CRM أو Odoo يدعم تكامل نتائج الحملة مع أو نظام المستفيدين	FR-O-028
يتم التحقق بالاختبار والعرض العملي	إلزامي	يدعم تصدير النتائج بصيغ قياسية	FR-O-029
يتم التحقق بالاختبار والعرض العملي	إلزامي	يوفر سجل تدقيق كامل لمن أنشأ وعُدل واعتمد وشغل الحملة	FR-O-030

واتساب والقنوات الرقمية

معيار القبول	الأولوية	الوصف	رقم المتطلب
يتم التحقق بالاختبار والعرض العملي	إلزامي	WhatsApp Business يتم الربط عبر ومزود رسمي معتمد Platform	FR-W-001
يتم التحقق بالاختبار والعرض العملي	إلزامي	يدعم إدارة قوائم الرسائل واعتمادها وتتبع حالتها	FR-W-002
يتم التحقق بالاختبار والعرض العملي	إلزامي	يدعم الرسائل التفاعلية والأزرار والقوائم والوسائط والوثائق والموقع	FR-W-003
يتم التحقق بالاختبار والعرض العملي	إلزامي	يدعم استقبال وإرسال النصوص والصوت ضمن القيود الرسمية PDF والصور وملفات	FR-W-004
يتم التحقق بالاختبار والعرض العملي	إلزامي	يدعم المحادثة الآلية وتحويلها للموظف مع حفظ السياق	FR-W-005
يتم التحقق بالاختبار والعرض العملي	إلزامي	يدعم إعادة المحادثة للمساعد الآلي بعد انتهاء الموظف	FR-W-006
يتم التحقق بالاختبار والعرض العملي	إلزامي	يدعم ربط رقم واتساب الرسمي للجمعية دون فقدان ملكية الرقم	FR-W-007
يتم التحقق بالاختبار والعرض العملي	إلزامي	يدعم التحقق من هوية المستخدم قبل عرض بيانات شخصية	FR-W-008
يتم التحقق بالاختبار والعرض العملي	إلزامي	يدعم إرسال روابط الخدمات والتبرع والصداد والمتابعة	FR-W-009

وثيقة طرح وتعاهد – للاستخدام الرسمي

معيار القبول	الأولوية	الوصف	رقم المتطلب
يتم التحقق بالاختبار والعرض العملي	إلزامي	يدعم تتبع حالة الرسالة: أرسلت، سلمت، قرنت، فشلت	FR-W-010
يتم التحقق بالاختبار والعرض العملي	إلزامي	يدعم إدارة نافذة المحادثة وقواعد الرسائل القالبية	FR-W-011
يتم التحقق بالاختبار والعرض العملي	إلزامي	يوفر صندوق وارد موحد للموظفين والمشرفين	FR-W-012
يتم التحقق بالاختبار والعرض العملي	إلزامي	يدعم التوزيع الآلي للمحادثات حسب الفريق والفرع والمهارة	FR-W-013
يتم التحقق بالاختبار والعرض العملي	إلزامي	يدعم إرفاق ملاحظات داخلية وتصنيفات ووسوم	FR-W-014
يتم التحقق بالاختبار والعرض العملي	إلزامي	يدعم ردوداً جاهزة وقرالب معتمدة للموظفين	FR-W-015
يتم التحقق بالاختبار والعرض العملي	إلزامي	يدعم الاستبيانات المختصرة بعد إغلاق المحادثة	FR-W-016
يتم التحقق بالاختبار والعرض العملي	إلزامي	يدعم إدارة الموافقات التسويقية وإلغاء الاشتراك	FR-W-017
يتم التحقق بالاختبار والعرض العملي	إلزامي	يدعم التحقق من القوائم السوداء ومنع الإرسال غير المصرح	FR-W-018
يتم التحقق بالاختبار والعرض العملي	إلزامي	يعرض التكلفة التقديرية والفعالية للرسائل حسب نوعها إن أتاح المزود	FR-W-019
يتم التحقق بالاختبار والعرض العملي	إلزامي	يوفر تقارير عن أحجام الرسائل والاستجابة والتحويل والجودة	FR-W-020

الذكاء الاصطناعي

معيار القبول	الأولوية	الوصف	رقم المتطلب
يتم التحقق بالاختبار والعرض العملي	إلزامي	يعتمد النظام على قاعدة معرفة معتمدة كمصدر أساسي للإجابة ولا ينشئ معلومات غير موثقة	FR-AI-001
يتم التحقق بالاختبار والعرض العملي	إلزامي	لاسترجاع المحتوى ذي RAG يدعم أسلوب الصلة قبل توليد الإجابة	FR-AI-002
يتم التحقق بالاختبار والعرض العملي	إلزامي	يعرض مرجع أو مصدر الإجابة للمشرف عند المراجعة	FR-AI-003
يتم التحقق بالاختبار والعرض العملي	إلزامي	يدعم إدارة نيات وكيانات وسياقات متعددة باللغة العربية	FR-AI-004
يتم التحقق بالاختبار والعرض العملي	إلزامي	يدعم قاموس مرادفات ومصطلحات خاصة بالجمعية	FR-AI-005
يتم التحقق بالاختبار والعرض العملي	إلزامي	يدعم تلقائي غير مراقب نشر تلقائي غير مراقب	FR-AI-006
يتم التحقق بالاختبار والعرض العملي	إلزامي	يدعم حواجز حماية تمنع تقديم نصائح أو عود أو معلومات خارج الصلاحية	FR-AI-007
يتم التحقق بالاختبار والعرض العملي	إلزامي	يمنع كشف تعليمات النظام أو المفاتيح أو المعلومات السرية	FR-AI-008
يتم التحقق بالاختبار والعرض العملي	إلزامي	يرفض الطلبات المسيئة أو غير القانونية بطريقة مناسبة	FR-AI-009
يتم التحقق بالاختبار والعرض العملي	إلزامي	يدعم سياسات مختلفة حسب القناة ونوع المستخدم والخدمة	FR-AI-010
يتم التحقق بالاختبار والعرض العملي	إلزامي	وسجل prompts يوفر لإصدارات والالتغييرات	FR-AI-011
يتم التحقق بالاختبار والعرض العملي	إلزامي	يدعم بيئة اختبار قبل نشر أي تعديل على الإنتاج	FR-AI-012
يتم التحقق بالاختبار والعرض العملي	إلزامي	يوفر اختبارات معيارية تلقائية لمجموعة أسئلة معتمدة	FR-AI-013
يتم التحقق بالاختبار والعرض العملي	إلزامي	يقيس دقة الإجابات ونسبة عدم الفهم ونسبة الإجابات غير الممندة	FR-AI-014
يتم التحقق بالاختبار والعرض العملي	إلزامي	يدعم ضبط درجة الإبداع بما يناسب طبيعة الخدمة الرسمية	FR-AI-015
يتم التحقق بالاختبار والعرض العملي	إلزامي	يدعم الردود القصيرة والمطولة حسب القناة	FR-AI-016
يتم التحقق بالاختبار والعرض العملي	إلزامي	يحافظ على سياق الجلسة فقط للفترة المعتمدة ويطبق سياسة النذاكرة	FR-AI-017
يتم التحقق بالاختبار والعرض العملي	إلزامي	يمحو أو يخفي البيانات الشخصية من سجلات التدريب والتحسين	FR-AI-018
يتم التحقق بالاختبار والعرض العملي	إلزامي	لا يستخدم بيانات الجمعية لتدريب نماذج عامة دون موافقة كتابية	FR-AI-019
يتم التحقق بالاختبار والعرض العملي	إلزامي	يتيح اختبار مزود النموذج أو تغييره دون إعادة بناء كامل للمنصة	FR-AI-020
يتم التحقق بالاختبار والعرض العملي	إلزامي	يدعم نموذجاً احتياطياً أو مساراً بديلاً عند تعطل المزود الرئيسي	FR-AI-021
يتم التحقق بالاختبار والعرض العملي	إلزامي	يوفر مراقبة استهلاك الرموز والتكلفة لكل قناة وسيناريو	FR-AI-022
يتم التحقق بالاختبار والعرض العملي	إلزامي	يدعم تلخيص المحادثات وتصنيفها واستخراج الكلمات المفتاحية	FR-AI-023
يتم التحقق بالاختبار والعرض العملي	إلزامي	يدعم تحليل المشاعر والرضا والموضوعات المتكررة	FR-AI-024
يتم التحقق بالاختبار والعرض العملي	إلزامي	يدعم اكتشاف التكرار والأنماط والشكاوى المتصاعدة	FR-AI-025
يتم التحقق بالاختبار والعرض العملي	إلزامي	يدعم إنشاء تقارير جودة آلية مع عينات للمراجعة البشرية	FR-AI-026
يتم التحقق بالاختبار والعرض العملي	إلزامي	يدعم تقييم الإجابات على أساس الصحة والملاءمة والالتزام والسياسة	FR-AI-027
يتم التحقق بالاختبار والعرض العملي	إلزامي	يدعم تحديد عتبة ثقة للتحويل إلى موظف أو طلب توضيح	FR-AI-028

معيار القبول	الأولوية	الوصف	رقم المتطلب
يتم التحقق بالاختبار والعرض العملي	إلزامي	يتيح للمشرف اعتماد أو رفض اقتراحات التحسين	FR-AI-029
يتم التحقق بالاختبار والعرض العملي	إلزامي	يدعم حفظ سجل للسبب الذي أدى إلى اختيار مسار أو إجائية عند الإمكان	FR-AI-030

إدارة المعرفة

معيار القبول	الأولوية	الوصف	رقم المتطلب
يتم التحقق بالاختبار والعرض العملي	إلزامي	يوفر مستودع معرفة مركزي يدعم صفحات Word و PDF والويب والملفات النصية و.الأسئلة الشائعة	FR-KB-001
يتم التحقق بالاختبار والعرض العملي	إلزامي	يدعم تصنيف المحتوى حسب الإدارة والخدمة والفئة والقناة	FR-KB-002
يتم التحقق بالاختبار والعرض العملي	إلزامي	يدعم دورة حياة للمحتوى :مسودة، مراجعة، اعتماد، نشر، إيقاف	FR-KB-003
يتم التحقق بالاختبار والعرض العملي	إلزامي	يدعم تعيين مالك ومراجع وتاريخ مراجعة لكل محتوى	FR-KB-004
يتم التحقق بالاختبار والعرض العملي	إلزامي	يرسل تنبيهات قبل انتهاء صلاحية المحتوى	FR-KB-005
يتم التحقق بالاختبار والعرض العملي	إلزامي	يحفظ بإصدارات المحتوى وإمكانية الرجوع لإصدار سابق	FR-KB-006
يتم التحقق بالاختبار والعرض العملي	إلزامي	يدعم البحث الكامل والوسوم والكلمات المفتاحية	FR-KB-007
يتم التحقق بالاختبار والعرض العملي	إلزامي	يدعم صلاحيات دقيقة للإنشاء والمراجعة والاعتماد والنشر	FR-KB-008
يتم التحقق بالاختبار والعرض العملي	إلزامي	يمنع نشر المحتوى دون الاعتماد المحدد	FR-KB-009
يتم التحقق بالاختبار والعرض العملي	إلزامي	يسجل من أنشأ أو عدّل أو اعتمد كل مادة ومتى	FR-KB-010
يتم التحقق بالاختبار والعرض العملي	إلزامي	يدعم استيراد المحتوى بكميات كبيرة	FR-KB-011
يتم التحقق بالاختبار والعرض العملي	إلزامي	يدعم ربط الإجابات بأكثر من مصدر مع ترتيب الأولوية	FR-KB-012
يتم التحقق بالاختبار والعرض العملي	إلزامي	يدعم إخفاء محتوى معين عن قنوات أو فئات محددة	FR-KB-013
يتم التحقق بالاختبار والعرض العملي	إلزامي	يدعم اختيار أثر تحديث المحتوى قبل نشره	FR-KB-014
يتم التحقق بالاختبار والعرض العملي	إلزامي	يعرض المواد الأكثر استخداماً والمواد التي تسبب عدم فهم أو تحويل	FR-KB-015

التكاملات

معيار القبول	الأولوية	الوصف	رقم المتطلب
يتم التحقق بالاختبار والعرض العملي	إلزامي	موثقة وأمنة للتكامل مع REST API يوفر الأنظمة الداخلية	FR-I-001
يتم التحقق بالاختبار والعرض العملي	إلزامي	للأحداث الفورية Webhooks يدعم	FR-I-002
يتم التحقق بالاختبار والعرض العملي	إلزامي	عند الحاجة للأنظمة SOAP يدعم التكامل عبر القديمة	FR-I-003
يتم التحقق بالاختبار والعرض العملي	إلزامي	API أو مفااتيخ OAuth 2.0 يدعم المصادقة أو شهادات رقمية حسب المعتمد	FR-I-004
يتم التحقق بالاختبار والعرض العملي	إلزامي	ونظام Odoo ERP يدعم التكامل مع المستفيدين ونظام الكفالات وفق الأولويات	FR-I-005
يتم التحقق بالاختبار والعرض العملي	إلزامي	أو نظام التذاكر لإنشاء CRM يدعم التكامل مع الحالات وتحديثها	FR-I-006
يتم التحقق بالاختبار والعرض العملي	إلزامي	يدعم التكامل مع بوابة الرسائل النصية والبريد الإلكتروني	FR-I-007
يتم التحقق بالاختبار والعرض العملي	إلزامي	أو Active Directory يدعم التكامل مع لتسجيل الدخول Microsoft Entra ID الموحد	FR-I-008
يتم التحقق بالاختبار والعرض العملي	إلزامي	يدعم تمرير بيانات المكاملة للموظف أو النظام المستهدف	FR-I-009
يتم التحقق بالاختبار والعرض العملي	إلزامي	يدعم جلب حالة الطلب أو المعاملة في الزمن الحقيقي	FR-I-010
يتم التحقق بالاختبار والعرض العملي	إلزامي	يدعم تحديث البيانات بعد التحقق والموافقة	FR-I-011
يتم التحقق بالاختبار والعرض العملي	إلزامي	يدعم سجلات فشل التكامل وإعادة المحاولة الآلية	FR-I-012
يتم التحقق بالاختبار والعرض العملي	إلزامي	وخطة بديلة API يدعم تحديد مهلة زمنية لكل عند عدم الاستجابة	FR-I-013
يتم التحقق بالاختبار والعرض العملي	إلزامي	يدعم تشفير البيانات أثناء النقل وعدم تسجيل الأسرار في السجلات	FR-I-014
يتم التحقق بالاختبار والعرض العملي	إلزامي	Mock APIs أو Sandbox يوفر بيئة للاختبار	FR-I-015
يتم التحقق بالاختبار والعرض العملي	إلزامي	محدثاً OpenAPI/Swagger يوفر توثيق	FR-I-016
يتم التحقق بالاختبار والعرض العملي	إلزامي	يدعم مراقبة الاستدعاءات ومعدلات النجاح والفشل وزمن الاستجابة	FR-I-017
يتم التحقق بالاختبار والعرض العملي	إلزامي	Rate Limiting يدعم حدود الاستدعاء والحماية من الإساءة	FR-I-018
يتم التحقق بالاختبار والعرض العملي	إلزامي	أو تصدير بيانات Power BI يدعم التكامل مع مهيئة للتحليل	FR-I-019
يتم التحقق بالاختبار والعرض العملي	إلزامي	أو ملفات مجدولة عند تغذر SFTP يدعم التكامل الفوري	FR-I-020

الإدارة والتشغيل

معيار القبول	الأولوية	الوصف	رقم المتطلب
يتم التحقق بالاختبار والعرض العملي	إلزامي	يوفر لوحة إدارة عربية سهلة الاستخدام	FR-ADM-001
يتم التحقق بالاختبار والعرض العملي	إلزامي	يدعم أدوار وصلاحيات متعددة: مدير نظام، مشرف، محلل، مدقق، موظف، مالك محتوى	FR-ADM-002
يتم التحقق بالاختبار والعرض العملي	إلزامي	يدعم إنشاء المستخدمين وتعطيلهم وربطهم بالمجموعات	FR-ADM-003
يتم التحقق بالاختبار والعرض العملي	إلزامي	وتسجيل الدخول الموحد MFA يدعم	FR-ADM-004
يتم التحقق بالاختبار والعرض العملي	إلزامي	يوفر سجل تدقيق غير قابل للتلاعب للعمليات الإدارية	FR-ADM-005
يتم التحقق بالاختبار والعرض العملي	إلزامي	يدعم إعداد القنوات وساعات العمل ومسارات التحويل	FR-ADM-006
يتم التحقق بالاختبار والعرض العملي	إلزامي	يدعم إعداد النيات والكيانات والرسائل والسيناريوهات	FR-ADM-007
يتم التحقق بالاختبار والعرض العملي	إلزامي	يدعم إعداد الحملات والموافقات وقوائم الاتصال	FR-ADM-008
يتم التحقق بالاختبار والعرض العملي	إلزامي	يدعم مراقبة الحالة الفورية للخدمات والتكاملات	FR-ADM-009
يتم التحقق بالاختبار والعرض العملي	إلزامي	يدعم التنبيهات عبر البريد أو الرسائل عند الأعطال الحرجة	FR-ADM-010
يتم التحقق بالاختبار والعرض العملي	إلزامي	يدعم البحث والتصفية والتصدير في جميع السجلات الرئيسية	FR-ADM-011
يتم التحقق بالاختبار والعرض العملي	إلزامي	يدعم إخفاء البيانات الحساسة حسب الدور	FR-ADM-012
يتم التحقق بالاختبار والعرض العملي	إلزامي	يدعم إسناد الفروع أو الإدارات لمشرفين محددين	FR-ADM-013
يتم التحقق بالاختبار والعرض العملي	إلزامي	يدعم تخصيص لوحات المعلومات حسب الدور	FR-ADM-014
يتم التحقق بالاختبار والعرض العملي	إلزامي	يدعم جدولة التقارير وإرسالها تلقائياً للمخولين	FR-ADM-015

المتطلبات غير الوظيفية 8.

الأداء والاستمرارية

التحقق	الأولوية	الوصف	الرمز
اختبار أداء موثق	إلزامي	يجب ألا يتجاوز متوسط زمن بدء الرد الصوتي بعد انتهاء كلام المستخدم 1.5 ثانية في 95 % من الحالات ضمن البيئة الطبيعية	NFR-P-001
اختبار حمل على السعة المتفق عليها	إلزامي	يدعم السعة المتزامنة المحددة في العرض مع قابلية التوسع دون إعادة بناء جوهريّة	NFR-P-002
شهري SLA تقرير	إلزامي	لا يقل التوافر الشهري للخدمة الإنتاجية عن 99.9%	NFR-P-003
اختبار تعافٍ سنوي	إلزامي	لا RTO تتم استعادة الخدمة الحرجة خلال لا يتجاوز ساعة RPO يتجاوز 4 ساعات و للبيانات التشغيلية ما لم يعتمد غير ذلك	NFR-P-004
عرض معماري واختبار حمل	إلزامي	يدعم التوسع الأفقي أو المرن حسب الأحمال	NFR-P-005
فحص الإعدادات	إلزامي	يتم الاحتفاظ بسجلات المراقبة لمدة لا تقل عن شهراً أو حسب سياسة الجمعية 12	NFR-P-006
عرض لوحة المراقبة	إلزامي	تتم مراقبة الخدمات والتكاملات 24/7 مع تنبيهات فورية	NFR-P-007
اختبار توافق	إلزامي	تكون الواجهة متوافقة مع أحدث نسختين من المتصفحات الرئيسية	NFR-P-008
فحص وظيفي	إلزامي	يدعم النظام العربية من اليمين إلى اليسار بشكل كامل	NFR-P-009
تقرير نسخ واستعادة	إلزامي	يوفر نسخاً احتياطية مشفرة واختبار استعادة دوري	NFR-P-010

الأمن السيبراني

التحقق	الأولوية	الوصف	الرمز
فحص إعدادات وشهادة	إلزامي	TLS 1.2 تشفير البيانات أثناء النقل باستخدام TLS 1.3 كحد أدنى ويفضل	NFR-S-001
مراجعة فنية	إلزامي	تشفير البيانات الحساسة المخزنة باستخدام AES-256 أو ما يعادله	NFR-S-002
مراجعة مصفوفة الصلاحيات	إلزامي	تطبيق أقل صلاحية وفصل الواجبات	NFR-S-003
اختبار دخول	إلزامي	دعم المصادقة متعددة العوامل للمستخدمين الإداريين	NFR-S-004
فحص السجل	إلزامي	تسجيل محاولات الدخول والتغييرات والتنزيلات والعمليات الحساسة	NFR-S-005
اختبار تكامل	إلزامي	وإرسال السجلات SIEM دعم التكامل مع بصيغة معيارية	NFR-S-006
تقرير جهة مستقلة	إلزامي	إجراء اختبار اختراق قبل الإطلاق ومعالجة	NFR-S-007

الرمز	الوصف	الأولوية	التحقق
	الثغرات الحرجة والعالية		
NFR-S-008	تطبيق إدارة أمانة للأسرار والمفاتيح وعدم تضمينها في الكود	إلزامي	مراجعة معمارية
NFR-S-009	دعم تقييد الوصول حسب الشبكة أو البلد أو عند الحاجة IP عنوان	إلزامي	اختبار إعداد
NFR-S-010	إخطار الجمعية بالحوادث الأمنية المؤثرة خلال ساعتين كحد أقصى من الاكتشاف	إلزامي	بند تعاقدي وتقارير حادث

التشغيل والقابلية للنقل

الرمز	الوصف	الأولوية	التحقق
NFR-O-001	توثيق كامل للبنية والإعدادات والتكاملات والتشغيل	إلزامي	استلام وثائق معتمدة
NFR-O-002	إمكانية تصدير البيانات بصيغ غير احتكارية	إلزامي	اختبار تصدير
NFR-O-003	عدم الاعتماد على شخص واحد لدى المورد للمعرفة الحرجة	إلزامي	خطة موارد وبدائل
NFR-O-004	دعم بيانات منفصلة للتطوير والاختبار والإنتاج	إلزامي	فحص البيانات
NFR-O-005	إدارة تغييرات رسمية مع موافقات وخطة رجوع	إلزامي	مراجعة سجل التغيير
NFR-O-006	دعم التحديثات الأمنية دون توقف طويل للخدمة	إلزامي	خطة تحديث
NFR-O-007	وإدارة إصداراتها API توفير وثائق	إلزامي	مراجعة وثائق
NFR-O-008	إتاحة القياس الكامل للاستهلاك والتكاليف	إلزامي	لوحة استخدام
NFR-O-009	توفير دعم عربي خلال ساعات العمل ودعم طوارئ 24/7 للحوادث الحرجة	إلزامي	اختبار قنوات الدعم
NFR-O-010	قابلية نقل الخدمة إلى مزود آخر مع خطة خروج	إلزامي	معتمدة Exit خطة

الخصوصية والبيانات

الرمز	الوصف	الأولوية	التحقق
NFR-D-001	الالتزام بنظام حماية البيانات الشخصية ولوائحه وسياسات الجمعية	إلزامي	تعهد ومراجعة تعاقدية
NFR-D-002	عدم نقل أو استضافة البيانات خارج النطاق المعتمد دون موافقة كتابية	إلزامي	كشف مواقع الاستضافة
NFR-D-003	تمكين سياسات الاحتفاظ والحذف والإتلاف وفق نوع البيانات	إلزامي	اختبار سياسة الاحتفاظ
NFR-D-004	إخفاء البيانات الشخصية في الواجهات والسجلات حسب الحاجة	إلزامي	اختبار صلاحيات
NFR-D-005	توفير آلية لتنفيذ طلبات الوصول أو التصحيح أو الحذف عند انطباقها	إلزامي	إجراء موثق
NFR-D-006	عدم استخدام بيانات الجمعية لتدريب أي نموذج علم	إلزامي	تعهد تعاقدي صريح
NFR-D-007	تحديد جميع المعالجين من الباطن ومواقعهم وأدوارهم	إلزامي	قائمة معالجين
NFR-D-008	إتاحة تصدير بيانات الجمعية واستعادتها عند انتهاء العقد	إلزامي	اختبار تصدير
NFR-D-009	حذف جميع نسخ البيانات لدى المورد بعد انتهاء العقد وتقديم شهادة إتلاف	إلزامي	شهادة إتلاف
NFR-D-010	تطبيق الخصوصية حسب التصميم وتقليل البيانات المجموعة	إلزامي	مراجعة تصميم

التقارير ولوحات المعلومات 9.

الرمز	التقرير	المحتوى الأدنى
RPT-01	لوحة تنفيذية	إجمالي التفاعلات، الاتجاهات، الرضا، الحل الآلي، الأعطال، التكلفة
RPT-02	لوحة لحظية	المكالمات الحالية، الطوابير، الحملات، السعة، الأخطاء
RPT-03	تحليل النيات	أكثر النيات، عدم الفهم، التحويل، الدقة، التطور الزمني
RPT-04	تحليل المشاعر	الإيجابي والسلبي والمحايد والحالات الحرجة
RPT-05	جودة المكالمات	عينات التقييم، الالتزام بالنص، جودة الإجابة، الملاحظات
RPT-06	الحملات الصادرة	الوصول، الإجابة، الإتمام، إعادة المحاولة، عدم الاتصال
RPT-07	واتساب	الرسائل، التسليم، القراءة، التحويل، القوائم، التكلفة
RPT-08	التكاملات	زمن الاستجابة، النجاح، الفشل، إعادة المحاولة
RPT-09	الأمن والتدقيق	الدخول، التغييرات، التنزيلات، الأنشطة الحساسة
RPT-10	الفروع والخدمات	مقارنة حسب الفرع والخدمة والفئة والقناة

- جميع التقارير قابلة للتصفية حسب التاريخ والقناة والفرع والخدمة والفئة والحملة
 - PDF و CSV و Excel إمكانية التصدير إلى
 - إمكانية جدولة الإرسال للمخولين
- وثيقة طرح وتعاقد – للاستخدام الرسمي

- عند الطلب Power BI أو موصل بيانات لتغذية API توفير

10. خطة التنفيذ والجدول الزمني

المخرجات	المدة التقديرية	الاسم	المرحلة
خطة المشروع، تحليل الوضع الحالي، قائمة التكاملات، حالات الاستخدام	أسبوعان	البداية والتحليل	1
التصميم المعماري، تصميم الرحلات، نموذج البيانات، الأمن	أسبوعان	التصميم التفصيلي	2
المنصة، السيناريوهات، قاعدة المعرفة، التكاملات	أسابيع 4-6	التهيئة والتطوير	3
معالجة UAT، أمن، أداء، SIT، الملاحظات	أسابيع 2-3	الاختبارات	4
إطلاق محدود وقياس وضبط	أسبوعان	التشغيل التجريبي	5
تقارير يومية Go-Live، Hypercare	أسابيع 4	الإطلاق والدعم المكثف	6
دعم وتحسينات وتقارير شهرية	مستمر	التشغيل المستقر	7

يتضمن المهام والاعتماديات والموارد ونقاط الاعتماد. ويجب ألا يبدأ أي تطوير جوهري قبل اعتماد وثيقة Gantt على المورد تقديم جدول تفصيلي بصيغة التصميم التفصيلي.

11. المخرجات والتسليمات

المخرج	الرمز
وثيقة تحليل الأعمال والعمليات الحالية والمستهدفة	D-01
وثيقة التصميم المعماري والمنطقي والأمني	D-02
قائمة حالات الاستخدام والسيناريوهات المعتمدة	D-03
RTM مصفوفة المتطلبات والتتبع	D-04
خطة المشروع والجدول الزمني وسجل المخاطر	D-05
منصة المجيب الصوتي والاتصال الصادر	D-06
قناة واتساب أعمال الرسمية	D-07
قاعدة المعرفة ومحتواها الأولي	D-08
التكاملات والواجهات الموثقة	D-09
لوحات المعلومات والتقارير	D-10
تقارير الاختبارات والأمن والأداء	D-11
دليل المستخدم والمشرف ومدير النظام	D-12
مواد التدريب والتسجيلات	D-13
خطة التشغيل والدعم والتصعيد	D-14
خطة التعافي والنسخ الاحتياطي	D-15
خطة الخروج وتسليم البيانات عند انتهاء العقد	D-16

12. الاختبارات ومعايير القبول

- SIT اختبار تكامل الأنظمة
- UAT اختبار قبول المستخدم
- اختبار الحمل والأداء
- اختبار اختراق وفحص ثغرات
- اختبار التعافي من الكوارث
- اختبار دقة النيات والإجابات
- اختبار جودة الصوت واللهجة
- اختبار الحملات الصادرة وإعادة المحاولة
- اختبار صلاحيات المستخدمين وسجلات التدقيق
- اختبار الخصوصية والاحتفاظ والحذف

12.1 شروط القبول النهائي

1. إغلاق جميع الملاحظات الحرجة والعالية، ومعالجة أو قبول خطة لباقي الملاحظات
2. تحقيق مؤشرات الأداء الفنية المتفق عليها في بيئة الإنتاج أو بيئة مماثلة
3. بنسبة نجاح لا تقل عن 95% للحالات الأساسية، وعدم وجود فشل في أي حالة حرجة UAT اجتياز
4. تسليم جميع الوثائق والتدريب وبيانات الدخول الإدارية

وثيقة طرح وتعاقد – للاستخدام الرسمي

5. نجاح التشغيل التجريبي لمدة لا تقل عن أسبوعين دون حادث حرج متكرر
6. اعتماد مالك الأعمال وتقنية المعلومات والأمن السيبراني لمحضر القبول

13. الدعم والصيانة واتفاقية مستوى الخدمة

التحديثات	زمن الاستجابة/الحل المستهدف	زمن الاستجابة	التعريف	الأولوية
كل 30 دقيقة	ساعات 8 و 4	دقيقة 15	توقف كامل أو أثر واسع على خدمة رئيسية	حرجة P1
كل ساعتين	ساعات 8	دقيقة 30	تعطل وظيفة مهمة مع وجود بديل محدود	عالية P2
يومي	أيام عمل 3	ساعات عمل 4	خلل محدود لا يمنع الخدمة الأساسية	متوسطة P3
حسب الاتفاق	ضمن الخطة المتفق عليها	يوم عمل	استفسار أو تحسين بسيط	منخفضة P4

- على مدار 24/7 و P1 دعم حوادث
- شهري يشمل الحوادث والتوافر والأسباب الجذرية SLA تقرير
- للحوادث الحرجة خلال 3 أيام عمل RCA تحليل سبب جذري
- صيانة مجدولة بإشعار مسبق لا يقل عن 5 أيام عمل إلا للطوارئ الأمنية
- غرامات أو خصومات خدمة عند عدم تحقيق التوافر أو أزمئة الاستجابة وفق العقد

14. التدريب ونقل المعرفة

الحد الأدنى للمحتوى	الفئة
الإعدادات، الصلاحيات، القنوات، التكميلات، النسخ، المراقبة	مدير النظام
إدارة السيناريوهات والحملات والجودة والتقارير	المشرفون
إنشاء ومراجعة واعتماد ونشر المعرفة	مالكو المحتوى
استلام التحويلات، قراءة الملخص، إغلاق الحالات	الموظفون
السجلات، استكشاف الأعطال، الأمن، APIs، البنية	الفريق الفني
قراءة المؤشرات واللوحات واتخاذ القرار	الإدارة التنفيذية

- تقديم المواد بالعربية
- تسجيل الجلسات وتسليمها للجمعية
- توفير بيئة تدريب مستقلة أو حسابات تدريبية
- تنفيذ جلسة نقل معرفة نهائية قبل القبول
- إعادة تدريب مختصرة بعد شهر من التشغيل دون تكلفة إضافية

15. شروط وتأهيل المورد

- أن يكون المورد مرخصاً نظامياً وله خبرة مثبتة في حلول مراكز الاتصال والذكاء الاصطناعي
- تقديم ثلاثة مشاريع مماثلة على الأقل، ويفضل في المملكة أو القطاع غير الربحي أو الحكومي
- توفير فريق يتضمن مدير مشروع، مهندس حلول، مهندس ذكاء اصطناعي، مهندس اتصالات، مختص أمن، ومدرّب
- الإفصاح عن جميع المنتجات ومزودي السحابة والنماذج والمعالجين من الباطن
- تقديم خطة استمرارية وخطة بدائل للموارد الرئيسية
- وفق سيناريوهات الجمعية دون مقابل مستقل ما لم تعتمد الجمعية خلاف ذلك Proof of Concept تقديم عرض عملي أو
- قبول إجراء فحص أمني وفني للحل والبيئة قبل التعاقد أو الإطلاق
- عدم تغيير المكونات الرئيسية أو مزودي الخدمة دون موافقة كتابية

15.1 محتويات العرض الفني

7. الملخص التنفيذي وفهم الاحتياج
8. الحل المقترح والبنية المعمارية
9. مصفوفة الالتزام بكل متطلب
10. خطة التنفيذ والجدول والموارد
11. التكميلات وآلية الأمن والخصوصية
12. الاستضافة والتوافر والتعافي

13. خطة الاختبارات والتدريب والدعم
14. المشاريع المرجعية والسير الذاتية
15. الافتراضات والاستثناءات
16. PoC عرض تجريبي وسيناريو

15.2 محتويات العرض المالي

- تكلفة التأسيس والتنفيذ
- التراخيص والاشتراكات السنوية
- تكلفة الدقائق أو الرسائل أو الاستخدام إن وجدت
- تكلفة القنوات والتكاملات
- تكلفة الدعم والصيانة
- تكلفة أي مكونات طرف ثالث
- الضرائب
- أسعار التوسع المستقبلية
- أسعار الموارد والأعمال الإضافية
- إجمالي تكلفة الملكية لثلاث سنوات

16. منهجية تقييم العروض

الوزن المقترح	المحور
15%	فهم الاحتياج وجودة الحل
20%	المتطلبات الوظيفية والذكاء الاصطناعي
15%	التكاملات والبنية والأداء
15%	الأمن والخصوصية والامتثال
10%	خطة التنفيذ والفريق والخبرة
10%	PoC/العرض العملي
5%	ونقل المعرفة SLA والدعم و
10%	العرض المالي وتكلفة الملكية

يجوز للجمعية استبعاد أي عرض لا يحقق الحد الأدنى الفني المقترح وهو 70 % قبل فتح أو احتساب التقييم المالي.

17. الشروط التجارية والتعاقدية المقترحة

- صلاحية العرض 90 يوماً على الأقل
- الأسعار ثابتة طوال السنة الأولى وتشمل جميع المصاريف اللازمة للتنفيذ
- الدفعات مرتبطة بمخرجات معتمدة، ولا تُصرف دفعة القبول النهائي قبل إتمام التدريب والتوثيق
- لا تُقبل أي تكاليف مخفية أو رسوم استخدام غير مفصّل عنها
- ملكية بيانات الجمعية ومحتواها وسجلاتها للجمعية حصراً
- حقوق الملكية الفكرية للتطبيقات المخصصة تحدد صراحة في العقد، مع ضمان حق الجمعية في الاستخدام والتعديل أو الاستمرار
- سرية المعلومات مستمرة بعد انتهاء العقد
- على المورد تقديم خطة خروج وتسليم كامل للبيانات والإعدادات والوثائق
- يجوز للجمعية طلب استبدال أي مورد بشري غير مناسب دون تكلفة إضافية
- وفق العقد النهائي SLA تطبق غرامات التأخير وإخفاق

17.1 جدول دفعات مقترح

الدفعة	النسبة	شرط الاستحقاق
الأولى	10%	بعد توقيع العقد واجتماع البدء وتسليم خطة المشروع
الثانية	20%	اعتماد التحليل والتصميم التفصيلي
الثالثة	30%	SIT إتمام التهيئة والتكاملات واجتياز
الرابعة	20%	وبدء التشغيل التجريبي UAT اجتياز
الخامسة	15%	القبول النهائي بعد الإطلاق والتدريب
المحتجز	5%	بعد انتهاء فترة الضمان أو وفق العقد

المخاطر الرئيسية ومتطلبات المعالجة 18.

المعالجة المطلوبة	الخطر
اختبار مبكر وقاموس نطق وبيانات تدريب معتمدة	ضعف دقة اللهجة أو الأسماء
وحاجز حماية ومصادر معتمدة وعتبات ثقة RAG	إجابات غير دقيقة
مسار بديل وتحويل بشري ومراقبة واستمرارية	تعطل مزود خارجي
تشفير وصلاحيات وتدقيق واختبارات أمنية	تسرب بيانات
إعادة محاولة، مراقبة، مهلات وخطة بديلة، Sandbox	فشل التكامل
تشغيل تجريبي وتصميم بسيط وتحويل سريع للموظف	رفض المستخدمين
مراقبة تكلفة وحدود استخدام وتحسين النماذج	تكلفة استخدام مرتفعة
توثيق ونقل معرفة وخطة خروج وواجهات مفتوحة	اعتماد مفرط على المورد

ملحق: نموذج استجابة المورد 19.

قابلة للفرز والتحليل Excel يجب على المورد إرفاق جدول استجابة لجميع المتطلبات وفق النموذج التالي، ويمكن للجمعية طلب نسخة

ملاحظات	المدة	التكلفة	تطوير مطلوب؟	المنتج/الإصدار	الوصف الفني للاستجابة	الالتزام	رقم المتطلب
						ملتزم بالكامل	مثال FR-V-001

ملحق: نموذج حالات اختبار القبول 20.

اعتماد	الحالة	النتيجة الفعلية	النتيجة المتوقعة	الخطوات	المتطلبات المرتبطة	الحالة	رقم الاختبار
							UAT-001

ملحق: نموذج قائمة التكاملات 21.

الحالة	المالك	التكرار	البيانات الخارجة	البيانات الداخلة	الواجهة	الغرض	النظام
		لحظي			SIP/API	استقبال وتحويل المكالمات	السنترال
		لحظي			REST API	إنشاء وتحديث الحالات	Odoo/CRM
		لحظي			Official API	رسائل ومحادثات واتساب	
		عند الطلب			API	إرسال رمز أو رابط SMS	
		مجدول			API/Export	تقارير وتحليلات	Power BI

PoC ملحق: سيناريو العرض العملي 22.

17. اتصال وارد باللهجة السعودية للاستفسار عن خدمة، مع مقاطعة المتصل للنظام

18. تجريبي API التحقق من هوية تجريبية وجلب حالة طلب من

19. إرسال رابط عبر واتساب أثناء المكالمات

20. عدم فهم السؤال ثم إعادة الصياغة والتحويل للموظف مع ملخص

21. إنشاء حملة اتصال صادرة لعشرة سجلات مع قواعد إعادة محاولة

22. عرض لوحة نتائج فورية للحملة والمكالمات والنيات

23. تعديل مادة في قاعدة المعرفة واعتمادها ونشرها ثم اختبار أثرها

24. عرض سجل تدقيق وصلاحيات وإخفاء بيانات حساسة

إقرار المورد 23.

نقر نحن المورد بأننا اطلعنا على جميع بنود هذه الكراسة وملاحقها، وأن عرضنا يتضمن جميع التكاليف والموارد والتراخيص اللازمة لتنفيذ النطاق، وأن أي استثناء أو افتراض تم توضيحه صراحة في جدول الاستثناءات، وأن عدم ذكر الاستثناء يعد قبولاً والتزاماً كاملاً بالمتطلب.

التاريخ	التوقيع والختم	الصفة	اسم المفوض	السجل التجاري	اسم المورد

نهاية الوثيقة